

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	6
<hr/>	
Teil A Grundlagen Kommunikation und Interaktion	7
<hr/>	
1 Grundlagen der Kommunikation und Interaktion	8
1.1 Kommunikationsarten	8
1.2 Kommunikation als Prozess	11
1.3 Axiome der Kommunikation	13
1.4 Das Kommunikationsquadrat	17
Zusammenfassung	20
Repetitionsfragen	21
<hr/>	
2 Informationen recherchieren und dokumentieren	24
2.1 Kritischer Umgang mit Informationen	24
2.2 Mit W-Fragen Informationen prüfen	25
2.3 Quellen finden und prüfen	26
2.4 Quellen angeben	29
2.5 Berichte korrekt verfassen	32
Zusammenfassung	33
Repetitionsfragen	35
<hr/>	
3 Möglichkeiten der Informationsübertragung	37
3.1 Verständlichkeit	38
3.2 Mündliche Kommunikation	46
3.3 Schriftliche Kommunikation	50
3.4 Visuelle Kommunikation	58
Zusammenfassung	67
Repetitionsfragen	69
<hr/>	
4 Kommunikationstechniken: Reflexion und Ich-Kompetenz	71
4.1 Das Johari-Fenster	72
4.2 Unsere Wahrnehmung	73
4.3 Wahrnehmungsfehler	74
4.4 Das Innere Team	76
4.5 Werte- und Entwicklungsquadrat	79
Zusammenfassung	81
Repetitionsfragen	82
<hr/>	
5 Kommunikationstechniken – Interaktion und Sozialkompetenz	84
5.1 Ich- oder Du-Botschaften senden?	84
5.2 Aktiv zuhören	86
5.3 Gewaltfrei kommunizieren	88
5.4 Feedback geben und annehmen	89
5.5 SAR-Methode	91

5.6	Metakommunikation	92
5.7	Systemische Fragen	93
	Zusammenfassung	95
	Repetitionsfragen	97
6	Destruktive Kommunikation	99
6.1	Mobbing, Bossing, Staffing	100
6.2	Diskriminierung	102
6.3	Sexuelle Belästigung	105
6.4	Prävention und Intervention	106
	Zusammenfassung	107
	Repetitionsfragen	109
Teil B Typische Anwendungssituationen in der Kommunikation und Interaktion		113
7	Präsentieren	114
7.1	Präsentation vorbereiten	115
7.2	Präsentation durchführen	125
7.3	Präsentation nachbereiten	130
	Zusammenfassung	130
	Repetitionsfragen	132
8	Moderieren	135
8.1	Chancen der Moderation	135
8.2	Moderation als Themenzentrierte Interaktion	136
8.3	Professionelle Haltung und Rolle	138
8.4	Moderationszyklus	139
8.5	Moderationstechniken und -medien	147
	Zusammenfassung	149
	Repetitionsfragen	151
9	Diskutieren und Verhandeln	153
9.1	Diskutieren	153
9.2	Diskussion führen	160
9.3	Diskussion im Netz	165
9.4	Verhandeln	166
	Zusammenfassung	174
	Repetitionsfragen	176
10	Konflikte nutzen	178
10.1	Konflikttypen	178
10.2	Konfliktformen	180
10.3	Konfliktverlauf, -stile und -eskalation sowie Konfliktkosten	183
10.4	Konfliktmanagement	191
	Zusammenfassung	194
	Repetitionsfragen	196

Teil C	Kommunikation und Interaktion in der Aufgabenerfüllung	199
11	Kommunikation und Interaktion in der Führung	200
11.1	Bedeutung der Kommunikation und Interaktion für die Führung	201
11.2	Einfluss von Führungsstilen und Organisationsstrukturen	203
	Zusammenfassung	212
	Repetitionsfragen	214
12	Führungsgespräche	216
12.1	Vorbereitung, Durchführung, Nachbereitung	216
12.2	Vorstellungsgespräch	217
12.3	Feedbackgespräch	219
12.4	Beurteilungsgespräch	220
12.5	Zielvereinbarungsgespräch	223
12.6	Delegationsgespräch	224
12.7	Konfliktgespräch	226
12.8	Verletzung der Integrität	227
12.9	Suchtverhalten	228
12.10	Kündigungsgespräch	230
	Zusammenfassung	231
	Repetitionsfragen	232
13	Kommunikation und Interaktion in der Teamarbeit	234
13.1	Arbeitsgruppe oder Team?	235
13.2	Teamphasen	236
	Zusammenfassung	253
	Repetitionsfragen	255
14	Interkulturelle Kommunikation und Interaktion	258
14.1	Was ist Kultur?	259
14.2	Kultur-Modelle	260
14.3	Kulturdimensionen – wirksame Unterschiede	264
14.4	Interkulturelle Kompetenz	279
	Zusammenfassung	283
	Repetitionsfragen	285
15	Beratung im Berufsalltag	288
15.1	Beratung im kollegialen Kreis	289
15.2	Mentoring	293
15.3	Supervision	295
15.4	Coaching	296
15.5	Mediation	303
	Zusammenfassung	305
	Repetitionsfragen	306
Anhang		309
	Lösungen zu den Repetitionsfragen	310
	Stichwortverzeichnis	337